



**PROPUESTA DE INFORME ANUAL DE
SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.**

AÑO 2021

**SECRETARÍA GENERAL.
SERVICIOS DE REGISTRO GENERAL,
ESTADÍSTICA Y PROCESOS ELECTORALES.**

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	2
2. DATOS PRINCIPALES DE GESTIÓN DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	3
2.1. Estudio numérico de las reclamaciones y sugerencias presentadas.....	3
- Distribución entre reclamaciones y sugerencias.....	3
- Distribución por Oficinas de Información y Atención Ciudadana.....	4
- Distribución por Concejalías de las contestaciones a las reclamaciones y sugerencias.....	5
- Distribución por división administrativa de las contestaciones a las reclamaciones y sugerencias.....	7
- Distribución por medio de prestación del servicio	8
- Distribución por el motivo de las reclamaciones y sugerencias.....	9
2.2. Estado de tramitación de las sugerencias y reclamaciones.....	12
3. RESUMEN DE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS REALIZADAS EN EL AÑO 2021	13
3.1. Reclamaciones.....	13
3.2. Sugerencias.....	17
4. ACTUACIONES MÁS SIGNIFICATIVAS DEL AÑO 2021	17
4.1. Sesiones de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones	17
4.2. Actuaciones de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.....	18
4.3. Actuaciones acometidas por la administración municipal.....	20
4.4. Actuaciones relativas al correcto funcionamiento del Libro de Sugerencias y Reclamaciones	21
ANEXO I: CLASIFICACIÓN Y CODIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.....	22

1. INTRODUCCIÓN.

La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones tiene su origen en las modificaciones que se incorporaron en el ámbito organizativo del régimen local con la aprobación de la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización el Gobierno Local, estableciendo como función específica la defensa de los derechos de los vecinos ante la Administración municipal, proponiendo acciones de mejora, estando la misma formada por representantes de todos los Grupos Políticos que integran el Pleno.

Para dar cumplimiento a lo establecido en esta modificación legislativa, se reguló el régimen jurídico de este Órgano en el Reglamento Orgánico Municipal aprobado por el Pleno en sesión de 31 de marzo de 2005 (BOCM de 29.4.05), concretamente en el Capítulo Quinto del Título Cuarto; con la particularidad de abarcar no solamente las normas propias de organización y funcionamiento de la Comisión sino también el procedimiento de presentación, contestación y tramitación ante dicha Comisión de las sugerencias y reclamaciones presentadas.

La Comisión de Sugerencias y Reclamaciones conoce de todas las sugerencias y reclamaciones presentadas en sus sesiones, pudiendo solicitar mayor información de las mismas e incluso la comparecencia de los responsables de los servicios.

En base a éstas se emite anualmente, a propuesta del Departamento de Registro General y Estadística, un informe en el que se resume la actividad desarrollada por esta Comisión a lo largo del año en el ejercicio de sus funciones de defensa de los derechos de los vecinos y de supervisión de la actividad de la Administración municipal, estando las quejas presentadas, debidamente clasificadas para observar la evolución en la prestación de los servicios municipales, informando por este medio al Pleno de la Corporación de las quejas presentadas y las deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales, dando cumplimiento a lo previsto en los artículos 205 y 211 del Reglamento Orgánico Municipal.

Finalmente, el presente informe se hace público incorporándolo en la sede electrónica del Ayuntamiento, en el apartado relativo a los informes anuales, siendo el enlace siguiente:

https://www.mostoles.es/SEDE_ELECTRONICA/es/informacion-administrativa/informes-anuales-comision-especial-sugerencias-reclamacione

En este sentido se presenta el actual informe que comprende las sugerencias y reclamaciones presentadas en el año 2021¹, estructurándose como en años anteriores en los siguientes apartados:

¹ El ejercicio 2021 comprende el periodo de 1 septiembre de 2020 a 31 de agosto de 2021

En primer lugar: Los datos principales de gestión, encuadrando un estudio numérico de las reclamaciones y sugerencias presentadas y el estado de tramitación de las mismas.

En segundo lugar: Un resumen de las reclamaciones presentadas, identificándolas y agrupándolas atendiendo a los datos específicos.

En tercer lugar: Las actuaciones más significativas acometidas por la Comisión en el ejercicio de sus funciones o de la Administración municipal para velar por el ejercicio de los derechos de los ciudadanos.

Por otro lado, y en cuanto a la estructura del presente informe, además de la tramitación separada de las Reclamaciones y Sugerencias acordada el 15 de marzo de 2006 en el propio órgano, el presente informe atiende a las diferentes estructuras orgánicas vigentes desde el 1 de septiembre de 2020 hasta el 31 de agosto de 2021 derivadas de la existencia de tres Decretos de Delegación de competencias en este ejercicio.

2. DATOS PRINCIPALES DE GESTIÓN DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.

En este apartado se analizan los datos estadísticos derivados de la actividad de la Comisión especial de Sugerencias y Reclamaciones durante este periodo de la siguiente forma:

Por un lado, la revisión numérica de las sugerencias y reclamaciones en función de su tipología, sujeto, oficina de presentación, así como la Concejalía y Área afectada conforme a las clasificaciones establecidas en el Anexo I de este informe.

Y, por otro lado, la evaluación del sistema con un estudio del estado de tramitación con especial referencia al cumplimiento del deber de contestación por parte de las dependencias administrativas, y al tiempo medio en realizarlo.

2.1. Estudio numérico de las reclamaciones y sugerencias presentadas.

El cómputo total de sugerencias y reclamaciones tramitadas es de 87

- Distribución entre reclamaciones y sugerencias.

La distribución entre reclamaciones y sugerencias es la siguiente:

Código	Tipo de interposición.	Nº
Q	Quejas	86
S	Sugerencias	1

Cabe señalar que en este periodo se han realizado 6 diligencias de anulación de hojas de reclamaciones de los libros debido a que en la JD 2 el reclamante se ha llevado una hoja de reclamación no habiendo procedido a su devolución y a que se han producido 5 desistimientos en las siguientes oficinas, dos en la JD 2, una en la JD 4 y otra en el Registro General. La última diligencia de anulación corresponde a una reclamación interpuesta en la JD 3 por motivos en los que el Ayuntamiento no tiene competencia.

Así mismo es de destacar que se ha incluido una reclamación correspondiente al ejercicio anterior, en concreto al mes de noviembre de 2019 ya que debido a un error no se incluyó en la correspondiente sesión celebrada en el 2020.

- Distribución por Oficinas de Información y Atención Ciudadana.

El único medio de presentación de las reclamaciones y sugerencias ha sido el presencial, por lo que se recogen numéricamente el total de reclamaciones por la Oficina en que ha sido presentada y tramitada la reclamación o sugerencia.

Oficinas de Información y Atención al Ciudadano	Total R/S
Registro General	24/1
Junta de Distrito 1 Centro	14
Junta de Distrito 2 Norte-Universidad	19
Junta de Distrito 3 Sur-Este	7
Junta de Distrito 4 Oeste	5
Junta de Distrito 5 Coimbra-Guadarrama	8
Oficina de Atención al Vecino (PAU 4)	9
Total	87

- **Distribución por Concejalías de las contestaciones a las sugerencias y reclamaciones.**

Debido a la existencia de 3 Decretos de Alcaldía de Delegación de competencias en el periodo comprendido desde el 1 de septiembre de 2020 hasta el 31 de agosto de 2021 se realiza el análisis sobre tres estructuras orgánicas diferenciadas. Por un lado, una primera estructura orgánica basada en el Decreto de Alcaldía nº 2981/19 de 17 de julio (BOCM Núm. 198, de 21/8/19), otro basado en la estructura orgánica recogida en el Decreto 3918/2020 de 23 de octubre de 2020 y por último la estructura orgánica basada en el Decreto 1860/21 de 23 de abril de 2021.

Primera Clasificación: Atendiendo a la estructura orgánica aprobada por Decreto de la Alcaldía nº 2981/19 de 17 de julio (BOCM Núm. 198, de 21/8/19) que recoge las reclamaciones presentadas durante el periodo comprendido entre el 1 de septiembre de 2020 hasta el 23 de octubre de 2020, la distribución en Concejalías es la siguiente:

Estructura orgánica en Concejalías.	Nº de Recl / Sug.
Concejalía de Mejora y Mantenimiento de los Espacios Públicos	-
Concejalía de Presidencia	-
Concejalía de Transición Ecológica y Seguridad	1
Concejalía de Recursos Humanos, Tecnológicos y Financieros	1
Concejalía de Desarrollo Urbano	-
Concejalía de Cultura y Políticas Medio Ambientales	-
Concejalía de Educación y Juventud	-
Concejalía de Igualdad y Cooperación	-
Concejalía de Participación Vecinal	3
Concejalía de Derechos Sociales y Mayores	3
Concejalía de Deportes	-
Total	8

Segunda Clasificación: Estructura orgánica basada en el Decreto de Alcaldía 3918/2020 de

23 de octubre de 2020 que recoge las reclamaciones presentadas desde el 23 de octubre de 2020 hasta el 23 de abril de 2021.

Estructura orgánica en Concejalías.	Nº de Recl / Sug.
Concejalía de Mejora y Mantenimiento de los Espacios Públicos	2
Concejalía de Presidencia	5/1
Concejalía de Seguridad, convivencia, Cultura y Transición Ecológica	10
Concejalía de Hacienda	7
Concejalía de Desarrollo Urbano	2
Concejalía de Educación y Juventud	-
Concejalía de Igualdad	4
Concejalía de Participación Vecinal y Recursos Humanos	5
Concejalía de Derechos Sociales y Mayores	5
Concejalía de Deportes	-
Total	41

Tercera Clasificación: Estructura orgánica basada en el Decreto de Alcaldía 1860/21 de 23 de abril de 2021 que recoge las reclamaciones presentadas desde el 23 de abril de 2021 hasta el 31 de agosto de 2021.

Estructura orgánica en Concejalías.	Nº de Recl / Sug.
Concejalía de Mejora y Mantenimiento de los Espacios Públicos	1
Concejalía de Presidencia y Desarrollo Urbano	6
Concejalía de Seguridad, convivencia, Cultura y Transición Ecológica	
Concejalía de Hacienda	7
Concejalía de Empleo y Nuevas Tecnologías	2

Concejalía de Educación y Juventud	2
Concejalía de Igualdad	8
Concejalía de Participación Vecinal y Recursos Humanos	4
Concejalía de Derechos Sociales y Mayores	8
Concejalía de Deportes	
Total	38

- Distribución por división administrativa de las contestaciones a las sugerencias y reclamaciones.

Con la finalidad de identificar las unidades administrativas que son objeto de reclamación se procede a dividir en un segundo nivel o nivel administrativo las sugerencias y reclamaciones presentadas en el periodo analizado, posibilitando la realización de series históricas.

La presente división, si bien adaptada, ha sido extraída de la circular relativa a la Aplicación y Actualización del Catálogo de Procedimientos Administrativos del Ayuntamiento de Móstoles aprobado en Junta de Gobierno Local de 9 de julio de 2013, siendo la siguiente:

Código	Unidad Administrativa	Nº de Q/S	Código	Unidad Administrativa	Nº de Q/S
AG	Archivo General	-	LGR	Limpieza viaria y Gestión de Residuos	
AJ	Asesoría Jurídica	-	MAN	Mantenimiento	3
SEGB	Bomberos	-	MAM	Medio Ambiente	--
CO	Consumo	-	MOD	Modernización y Calidad.	2
CON	Contratación	-	MOV	Movilidad	-
CU	Cultura	9	MUJ	Mujer-Igualdad	
DEP	Deportes		NTE	Nuevas Tecnologías	1
DGP	Dirección General de Gestión Presupuestaria y contabilidad.	-	PJ	Parques y Jardines	-
DGT	Dirección General de Gestión Tributaria y Recaudación		PC	Participación Ciudadana	-
DGS	Dirección General del Suelo	-	PAT	Patrimonio	-
ED	Educación	1	PEI	Patronato de Escuelas Infantiles	-
EMP	Empleo MOSTOLES DESARROLLO		P	Personal (RR.HH)	-
EST	Estadística	2	SEGP	Policía Municipal	2
FES	Festejos	-	RG	Registro General	5



GMU	Gerencia Municipal de Urbanismo.	-	SAN	Sanciones	---
INF	Infraestructuras	-	SA	Sanidad y Mayores	
	Disciplina	1		Responsabilidad Patrimonial	1
INT	Intervención General	-	SG	Secretaría General.	
JD1	Junta de Distrito 1 Centro	9	SSO	Servicios Sociales	4
JD2	Junta de Distrito 2 Norte-Universidad	10	TES	Tesorería	
JD3	Junta de Distrito 3 Sur-Este	7	TEA	Tribunal Económico Administrativo	
JD4	Junta de Distrito 4 Oeste	3	URB	Urbanismo	1
JD5	Junta de Distrito 5 Coimbra-Guadarrama	6	VA	Viviendas y aparcamientos.-IMS	
OAC	Oficina Atención Contribuyente	2		Presidencia	
OAV	Oficina Atención al Vecino	8		Ingresos y Coordinación	1
JUV	Juventud	1		Recaudación Ejecutiva	3
-----	Centro acogida de animales	1		Gestión de Cobros	1
	OMIC	1		IBI	1
				IVTM	1
				TOTAL	87

- Distribución por medio de prestación del servicio.

Respecto al medio de prestación del servicio, sigue predominando las sugerencias y reclamaciones presentadas como consecuencia de la prestación del servicio por medios no electrónicos, siendo destacable las interpuestas como consecuencia de la implantación de la cita previa para la atención presencial. Dicha implantación vino motivada por la pandemia del COVID-19 para evitar la acumulación de personas en las oficinas de registro General y Juntas de Distrito intentado evitar el contagio. Con este sistema se atendía no solamente a las personas citadas sino también a mayores de 65 años, a las personas que tenían que presentar documentación cuyo plazo vencía o bien presentaban discapacidad. Esta medida ha ocasionado numerosas reclamaciones al personarse los ciudadanos en dichas oficinas sin cita, en algunas ocasiones por la dificultad de contactar telefónicamente, y no ser atendidos al no reunir ninguno de los requisitos indicados anteriormente.

Estas reclamaciones se han catalogado como presentadas por medios no electrónicos al ir acompañadas de quejas por el trato recibido por parte de los empleados municipales al no ser atendidos sin cita.

También hay que destacar las referidas tanto al cierre como a la reducción de los horarios de las bibliotecas municipales.

Si bien las referidas a las prestadas por medios electrónicos son las siguientes:

- Se sugiere implantar un punto para acreditar la identidad de un certificado digital.
- 1 Por la dificultad de conseguir cita previa tanto telefónicamente como por



correo electrónico.

La distribución resulta ser la siguiente:

Cód.	Medio de prestación del servicio	N ° R/S
0	Medios no electrónicos	85
1	Medios electrónicos	1/1

- Distribución por el motivo de las reclamaciones y sugerencias.

Con el fin de identificar los motivos que han generado las reclamaciones interpuestas, se realiza la clasificación de las mismas en función del motivo que las ha originado atendiendo a la metodología recogida en “La guía para la gestión de quejas y sugerencias” de la Agencia de Evaluación y Calidad en su edición del año 2013.

Esta metodología utilizada ya en ejercicios anteriores está formada por 10 grupos principales en los que se agrupan los motivos de las reclamaciones. De estos grupos, los cinco primeros se refieren a la prestación de servicios por medios no electrónicos y los cinco últimos se refieren a la prestación de servicios por medios electrónicos.

En la tabla que a continuación se detalla se clasifican por un lado el total o sumando de reclamaciones de cada grupo principal destacado en color sepia y posteriormente la división en cada uno de los motivos que componen ese grupo.

La tabla resultante de la clasificación de las 86 reclamaciones es la siguiente. Indicar que en la misma no se recoge la sugerencia presentada que será analizada en el siguiente apartado:

CODIFICACIÓN PARA SERVICIOS PRESTADOS POR MEDIOS NO ELECTRÓNICOS.		
1	ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES.	5
11	Accesibilidad geográfica.	-
12	Barreras físicas o arquitectónicas.	1
13	Horarios de atención.	3
14	Tiempos de espera excesivos.	1
15	Espacio/condiciones ambientales/mobiliario	-
16	Recursos tecnológicos	-
17	Señalización	-
18	Otros: Accesibilidad horarios e instalaciones.	-
2	INFORMACIÓN	1
21	Accesibilidad a la información.	-
22	Información previa insuficiente o deficiente sobre los requisitos para el servicio o trámite a realizar.	1
23	Información deficiente o incompleta.	-



24	Tiempos excesivos de respuesta a consultas.	-
25	No disponibilidad de información en lenguas cooficiales u otras lenguas.	-
26	Otros: información.	-
3	EMPLEADOS PÚBLICOS	16
31	Falta de competencia.	-
32	Falta de cortesía o educación.	6
33	Falta de interés en la atención al ciudadano.	6
34	Falta de equidad en el trato.	-
35	Falta de comprensión o interés por los problemas planteados.	4
36	Otros empleados públicos.	-
4	SERVICIO PRESTADO	
41	Errores en la prestación del servicio.	1
42	Falta de simplicidad en el procedimiento.	1
43	Peticion de documentación innecesaria. Problemas de coordinación entre unidades.	-
44	Tiempos tramitados excesivos.	7
45	Incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio.	1
46	Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano.	53
47	Otros: servicio.	-
5	OTRAS CAUSAS.	
51	Detallar.	-
CODIFICACIÓN PARA SERVICIOS PRESTADOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS.		
6	ACCESIBILIDAD, HORARIOS Y USABILIDAD	
61	Fallos o interrupciones en el acceso a los escenarios electrónicos (página Web, sede electrónica).	-
62	Dificultades de acceso para personas con discapacidad.	-
63	Calendario y horarios de acceso y funcionamiento	-
64	Tiempos excesivos de acceso, navegación, descarga o utilización.	-
65	Diseño global, estilo gráfico y estética.	-
66	Funcionalidad y facilidad de navegación y realización de trámites o servicios.	-
67	Otros: accesibilidad, horarios y usabilidad.	-
7	INFORMACIÓN	
71	Acceso online a la información.	-
72	Información online deficiente, desactualizada o incompleta sobre el servicio o trámite a realizar	-
73	Tiempos excesivos de respuesta a consultas online o telefónicas	-
74	No disponibilidad de información en lenguas cooficiales u otras lenguas.	-
75	Otros: información.	-
8	ATENCIÓN AL CIUDADANO	1
81	Falta de asistencia personalizada online o telefónica.	1
82	Asistencia personalizada inadecuada.	-
83	Utilización de canales de contacto o contestación distintos a los elegidos por el usuario.	-
84	Soluciones insatisfactorias a los problemas planteados.	-
85	Otros: atención al ciudadano.	-
9	SERVICIO PRESTADO	
91	Errores en la prestación del servicio.	-
92	Falta de simplicidad en el procedimiento.	-



93	Petición de documentación innecesaria. Problemas de interoperabilidad entre administraciones.	-
94	Tiempos de tramitación excesivos	-
95	Incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio.	-
96	Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano.	-
97	Otros: servicio.	-
10	OTRAS CAUSAS	-
101	Detallar	-



2.2. Estado de tramitación de las sugerencias y reclamaciones.

Respecto a la evaluación del procedimiento de tramitación de las reclamaciones y sugerencias del ejercicio indicar que todas han sido contestadas en la sesión de la Comisión que correspondía. Siendo el decimoséptimo año consecutivo en el que se han contestado la totalidad de las sugerencias y reclamaciones interpuestas, sin que exista ninguna sugerencia o reclamación no contestada desde la creación del sistema.

Por otro lado, de conformidad al artículo 210 del Reglamento Orgánico Municipal el plazo de contestación es de veinte días hábiles, por ese motivo y con el objeto de mejorar este requisito se da cuenta anualmente no sólo del estado de tramitación de las reclamaciones sino también del tiempo medio en el que se tramita la reclamación desde su presentación en una Oficina de Información y Atención al Ciudadano hasta la contestación, tomando como referencia la diligencia de entrada y el registro de salida.

Este indicador ha obtenido una disminución de más del 55% desde el año 2011, al lograrse año tras año una disminución relevante en los tiempos medios de tramitación, a excepción del año 2019 que sufrió un aumento respecto al año anterior siendo imputable al cambio de gobierno debido a las Elecciones Municipales celebradas el 26 de Mayo y en el relevo de las áreas, causando tardanzas en las contestaciones. En el año 2020 se produce una ligera disminución con respecto al año anterior, habiendo sido más notable dicha disminución en el año 2021.

Ejercicio	Días hábiles medios de tramitación.
2010	32,67 días hábiles.
2011	27,81 días hábiles.
2012	21,50 días hábiles.
2013	19,05 días hábiles.
2014	15,78 días hábiles.
2015	15,63 días hábiles.
2016	15,98 días hábiles.
2017	15,68 días hábiles.
2018	13,39 días hábiles.
2019	14,38 días hábiles.
2020	14,25 días hábiles.
2021	12,42 días hábiles.

3. RESUMEN DE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS REALIZADAS EN EL AÑO 2021.

Inicialmente, hemos realizado un estudio estadístico de las reclamaciones y sugerencias tramitadas por número y distribución. En este apartado, procederemos a agrupar las reclamaciones y sugerencias existentes utilizando como criterio en este análisis la división administrativa y el motivo.

En todo caso, se procede a realizar un análisis diferenciado de las sugerencias y reclamaciones conforme a lo establecido por la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones en sesión celebrada el día 15 de marzo de 2.006, atendiendo a su distinta finalidad.

Es importante destacar que como establece el artículo 208.2 del Reglamento Orgánico, de esta regulación quedan excluidos los recursos administrativos, las reclamaciones económicas administrativas y los demás recursos y reclamaciones previstas en la legislación general o específica, así como las reclamaciones de responsabilidad patrimonial al Ayuntamiento.

3.1. Reclamaciones

Son reclamaciones “*las quejas de los ciudadanos por las tardanzas, desatenciones o por cualquier tipo de actuación irregular que observen en el funcionamiento de las dependencias administrativas o servicios públicos*”.

En el periodo anual, analizado las 86 reclamaciones presentadas, han quedado repartidas en 13 motivos.

Pasamos al análisis concreto por grupos de motivos:

ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES. (Cód.1)

Grupo con 5 reclamaciones asignadas, siendo las reclamaciones siguientes:

- 1 reclamación presentada por barreras físicas o arquitectónicas; por estar estropeado el ascensor de entrada al Ayuntamiento.
- 3 reclamaciones presentadas en relación a los horarios de atención; relativas al horario de la sala de estudio de la biblioteca del Distrito Norte-Universidad al ser más reducido que el de la biblioteca de Móstoles Central.
- 1 reclamación presentada por los tiempos de espera excesivos; presentada por el tiempo de espera en la Junta de Distrito 2.

INFORMACIÓN (cod2)

Grupo con 1 reclamación asignada, siendo la reclamación siguiente:

- 1 por información previa insuficiente o deficiente sobre los requisitos para el servicio o trámite a realizar; al haber recibido una información incorrecta en relación al plazo para solicitar el sistema especial de pagos.

EMPLEADOS PUBLICOS (cod3)

Grupo con 16 reclamaciones asignadas, suponiendo un aumento respecto al ejercicio anterior, con el siguiente desglose:

- 6 reclamaciones por falta de cortesía o educación; 1 corresponde a un agente de policía por negarse a comprobar la documentación justificativa del desplazamiento durante el estado de alarma y sancionarle, 1 porque un operario del centro de acogida de animales le increpa cuando va a interesarse por uno de los animales, por haber hecho fotos y publicarlas en las redes y 4 por el trato recibido por informadoras de las Juntas de Distrito 1,2, 3 y 5.
 - 6 reclamaciones por la falta de interés en la atención al ciudadano; 1 por la atención recibida en la JD4 ya que le hacen volver otro día a presentar la misma documentación, 2 por la atención recibida en la Oficina de Atención al Vecino una de ellas cuando intenta en reiteradas ocasiones realizar un trámite y la otra por no atender sin cita previa, 2 por la atención recibida en la JD1, una por la falta de empatía con los ciudadanos que desconocen los tramites que tienen que realizar y la otra por no atender sin cita previa cuando no había nadie en la Junta y 1 en urbanismo porque no le atienden sin cita a pesar de no haber nadie.
 - 4 reclamaciones presentadas por falta de comprensión o interés por los problemas planteados; 1 porque en la JD3 no la atienden sin cita a pesar de la urgencia de la tramitación, 1 por el comportamiento de los agentes de policía por sancionar durante el estado de alarma cuando venía del dentista, 1 porque en la JD2 no se atiende sin cita previa a pesar de que el plazo para la presentación de la documentación estaba a punto de expirar, 1 por la mala atención de la trabajadora social.
- SERVICIO PRESTADO (Cód.4)
- Grupo con 63 reclamaciones que se distribuyen de la siguiente forma:
- 1 reclamación por errores en la prestación del servicio; por no haber podido realizar la inscripción en las colonias urbanas el día de la cita por mala



información.

- 1 reclamación por falta de simplicidad en el procedimiento, ya que desde que se realiza el pago del IVTM pendiente en recaudación ejecutiva hasta que se levanta el impago en la Dirección general de tráfico, hay que esperar a que la entidad bancaria envíe el fichero de cobros y comprobarlo, lo que conlleva tiempo, no siendo inmediato.
- 7 reclamaciones por tiempos tramitados excesivos; 2 en servicios sociales, una de ellas por llevar más de tres meses sin contestación a la solicitud de servicio de comida a domicilio y la otra por falta de contestación de la trabajadora social de las solicitudes presentadas desde el 29 de junio de 2020. 1 porque en la oficina de atención del contribuyente no han registrado un recurso presentado sobre el IIVTNU hasta el 29 de octubre cuando se había presentado el 30 de julio por correo certificado, 1 porque se gira el IVTM del 2019 teniendo pendiente la devolución del IVTM del 2018 al haber dado de baja el vehículo, 1 por haber transcurrido 8 meses sin haber recibido el abono por ingresos indebidos procedentes de la no aplicación en el IBI de la bonificación por familia numerosa, 1 porque en junio de 2021 no se había devuelto todavía la parte correspondiente del IVTM 2020 solicitada en septiembre de 2020, 1 por la demora en la emisión de informe por el departamento de vías y obras para poder continuar la tramitación del expediente de responsabilidad patrimonial.
- 1 reclamación por incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio; porque en la JD5 se le deniega la prestación del servicio de registro alegando realizar sólo el procedimiento de admisión a las colonias urbanas.
- 53 reclamaciones por incumpliendo de las expectativas del servicio al ciudadano de las cuales:
 - 6 corresponden al departamento de registro general y estadística, dos de ellas por no atender sin cita, otra por dar de baja a una persona en el PMH al no haber renovado el mismo, otra porque se le da cita para la JD1 por ser la primera disponible, otra por no poder empadronar a su hijo por falta de documentación y otra porque no se le da cita previa desde este departamento.
 - 6 corresponden al área de cultura, dos de ellas debido a la reducción de horarios de apertura de las bibliotecas municipales, 3 por el cierre de la biblioteca de Parque Coimbra y la última porque considera que la película “La Fiesta de las salchichas” del programa cine y animación no es para su edad.
 - 1 corresponde a servicios sociales porque tras haber enviado documentación por correo electrónico a la trabajadora social ésta no lo tramitó ante la Consejería de políticas sociales
 - 5 correspondientes a la JD1 de las cuales tres son por no atender sin cita, otra por el funcionamiento de la cita previa y otra por la dificultad de conseguir cita en esta Junta.
 - 1 correspondiente al área de disciplina por no acudir un técnico municipal a revisar una obra de cambio de caldera comunitaria.
 - 2 para el área de parques y jardines, una por no hacerse el Ayuntamiento cargo del mantenimiento del jardín entre la calle Nazaret y Nazaret posterior y otra por la acumulación de restos de poda junto a contenedores de basura impidiendo el paso por las aceras en Parque Coimbra.

- 2 correspondientes al área de recaudación ejecutiva de las cuales una es por haber recibido el IVTM con providencia de apremio sin haber recibido la notificación en periodo voluntario y la otra por embargar la cuenta bancaria por impago de IBI y tasa de residuos de varios años.
- 1 contra la actuación de la responsable del área de Consumo en la gestión de un expediente al no poder apoyar la reclamación por no haber pruebas suficientes.
- 5 correspondientes a la JD3, dos porque no atienden sin cita, otra porque se le informa de la documentación que tiene que traer para realizar el trámite y cuando vuelve con ella se le hace pedir cita. otra porque le ponen trabas para solicitar documentación para otras personas y otra porque no se le pudo atender al no traer la documentación necesaria para ello.
- 3 correspondientes a la JD5, dos por no atender sin cita y la otra por las malas formas de la informadora que no le aclara lo que debe hacer.
- 1 porque no se puede firmar digitalmente los modelos normalizados del catálogo colgados en la web.
- 1 correspondiente al área de Juventud porque al ir a entregar una inscripción para realizar una actividad en el centro Las Trece Rosas se encontraba cerrado por huelga sin servicios mínimos.
- 6 correspondientes a la JD2, dos de ellas porque no se le atiende sin cita previa, dos por la dificultad de conseguir cita para ser atendido en la JD2, otra por proponer una cita en otra Junta al no haber citas disponibles en la JD2 y otra porque no se le entrega el IVTM.
- 1 para el área de Educación al no dar la opción de pagar dos semanas alternas en las colonias urbanas.
- 5 corresponden a la Oficina de Atención al Vecino por la mala atención recibida al ir sin cita, otra por no poder fraccionar el IBI al aparecer como titular otra persona, otra porque pide el duplicado de los impuestos y no se le facilita al tener los impuestos domiciliados, otra por la demora en conseguir cita previa y otra por pedir fotocopias de la documentación para realizar el cambio de domicilio en el padrón
- 1 porque en la web no se especifica que sea necesaria la cita previa para domiciliar impuestos.
- 1 porque solicita confirmación vía e-mail sobre la domiciliación del IBI y dicha información sólo se da por teléfono no pudiendo contactar telefónicamente.
- 3 quejas por la dificultad de conseguir cita previa.
- 2 correspondientes a la JD4, una de ellas por extraviar documentación para la bonificación del IBI y la otra por no renovar el padrón al no llevar el documento de identidad original.

- ATENCIÓN AL CIUDADANO (cód. 8)

- Grupo con 1 reclamación que se distribuyen de la siguiente forma:

- 1 reclamación por falta de asistencia personalizada online o telefónica, por la dificultad de conseguir cita tanto mediante atención telefónica como por correo electrónico.



3.2. Sugerencias.

Se definen las sugerencias en el Reglamento Orgánico del Ayuntamiento de Móstoles como las *“iniciativas formuladas por los ciudadanos para mejorar la calidad de los servicios municipales, incrementar el rendimiento o el ahorro del gasto público, simplificar trámites o suprimir los que sean innecesarios, o cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción de los vecinos en sus relaciones con el Ayuntamiento de Móstoles”*. En este ejercicio se ha producido una sugerencia,

- La sugerencia se dirige al área de Nuevas Tecnologías, para que contemplen la posibilidad de prestar el servicio de acreditación de la identidad para un certificado digital de persona física tanto en el Ayuntamiento como en las Juntas de Distrito. Se admite y agradece esta sugerencia, comunicando que se está procediendo a la implantación de un Plan de Administración Electrónica, el cual tiene entre sus objetivos la utilización de las oficinas de Información y Atención al Ciudadano como punto de identificación para personas físicas que posibilite la emisión de certificados electrónicos a los ciudadanos de Móstoles.

4. ACTUACIONES MÁS SIGNIFICATIVAS DEL AÑO 2021

Procedemos a enumerar las actuaciones más significativas realizadas en el año 2021, en aras de atender a los fines establecidos para esta Comisión de Pleno de forma reglamentaria, ya sean actuaciones de la propia Comisión como por la Secretaría de ésta y de Registro General, para mejorar el sistema de la tramitación de las sugerencias y reclamaciones en las Oficinas de Información y Atención Ciudadana.

4.1. Sesiones de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

La Comisión en ejercicio de sus funciones de supervisión se ha reunido para la supervisión de las sugerencias y reclamaciones presentadas en las siguientes sesiones que se enumeran:

- Sesión ordinaria de 20 de enero de 2021. En esta sesión se incorporó una reclamación presentada el 26 de noviembre de 2019 y que por error no fue incluida en la sesión correspondiente.
- Sesión ordinaria de 17 de marzo de 2021.
- Sesión ordinaria de 19 de mayo de 2021.
- Sesión ordinaria de 6 de octubre de 2021.
- Sesión ordinaria de 17 de noviembre de 2021.

4.2. Actuaciones de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

La Comisión en cumplimiento de sus deberes de defensa de los derechos de los vecinos y supervisión de la actividad de la Administración municipal, ha realizado un seguimiento de las sugerencias y reclamaciones, a través del listado de las mismas presentadas ante esa Comisión, así como la supervisión del procedimiento de tramitación y contestación al ciudadano.

Se pasan a enumerar las siguientes actuaciones:

En sesión ordinaria de 20 de enero de 2021.

Se dio cuenta de las reclamaciones y sugerencias presentadas desde el día 1 al 30 de septiembre de 2020 y una reclamación de veintiséis de noviembre de 2019 que no se incluyó por error en su correspondiente sesión, no produciéndose intervenciones en el seno de la misma

Se procedió a la aprobación del informe anual de la Comisión de Sugerencias y reclamaciones del año 2020 por Unanimidad de los presentes (Grupo socialista, Grupo popular, Grupo Ciudadanos, Grupo Mas Madrid-Ganar Móstoles).

En sesión ordinaria de 17 de marzo de 2021.

Se dio cuenta de las sugerencias y reclamaciones presentadas desde el 1 de octubre hasta el 31 de diciembre de 2020, haciendo mención la Sra. Presidenta a que la mayoría de las incidencias se debe a la implantación del sistema de la cita previa para que los ciudadanos puedan ser atendidos de forma presencial en las diferentes oficinas ya que sigue siendo novedoso para algunos ciudadanos y esto ha generado la mayoría de las reclamaciones por las esperas y por la atención recibida al no atenderles sin cita previa, sobre todo en las oficinas de las Juntas de Distrito, produciéndose las siguientes intervenciones:

- El Grupo Municipal Mas Madrid-Ganar Móstoles pregunta sobre el punto en el que se encuentra el proyecto de atención a las llamadas telefónicas de la cita previa.
- El Grupo Municipal Popular pregunta por la valoración de este servicio y por cómo se atiende a las personas que acuden sin cita.
- El grupo Municipal Mas Madrid-Ganar Móstoles solicita incidir en este tema.
- El grupo Municipal Vox pregunta por la atención a los menores de 64 años que acuden sin



En sesión ordinaria de 19 de mayo de 2021.

Se dio cuenta de las sugerencias y reclamaciones presentadas desde el 1 de enero al 31 de marzo de 2021, en el seno de la cual se produjeron las siguientes intervenciones:

- El Grupo Popular pregunta cómo se está gestionando la atención a las personas que asisten sin cita y son mayores o vienen con documentación cuyo plazo vence.
- El grupo Mas Madrid-Ganar Móstoles pregunta por la reclamación de la hoja 21 del libro 10 relativa a la tardanza en el plazo de contestación de una solicitud de servicio de comida a domicilio.

En sesión ordinaria de 6 de octubre de 2021.

Se dio cuenta de las sugerencias y reclamaciones presentadas desde el 1 de abril al 30 de junio de 2021, haciendo mención la Sra. Presidenta a que ha habido una disminución en el tiempo medio de contestación a las reclamaciones presentadas. Informa que además de atender a las personas citadas, se está atendiendo a las personas que acuden sin cita, habiendo facilitado a través del teléfono 010 la posibilidad de coger citas. Además, se indica que en la oficina de Registro General se ha incorporado un botón en el tótem para las personas que acuden sin cita lo que ha eliminado los problemas.

En el seno de la misma se ha producido las siguientes intervenciones:

- El grupo municipal Vox pregunta si en las Juntas de Distrito también disponen de Tótem.
- El grupo municipal Ciudadanos hace referencia a la queja presentada por el mal funcionamiento del ascensor preguntando si se han planteado dar una solución definitiva al problema de las averías.
- El grupo municipal Popular pregunta si cuando falla el ascensor se les da acceso a las personas por el garaje.
- El grupo municipal Mas Madrid- Ganar Móstoles comenta que el funcionamiento del ascensor no es intuitivo y no se entiende muy bien su funcionamiento.
- El grupo municipal Ciudadanos pregunta en relación a las quejas presentadas por el horario de la sala de estudio de la biblioteca del Distrito Norte-Universidad si ha habido algún cambio con respecto al horario de apertura haciendo mención a que hay familias que necesitan utilizar dicha sala por no poder estudiar en casa debido al precio de la luz.
- El grupo municipal Vox plantea que las quejas que presentan los ciudadanos relativas al área de Hacienda se tramitan de una manera diferente teniendo que pedir de nuevo cita para poder ponerla, y solicita estudiar la forma de facilitar dicha tramitación.
- El grupo municipal Mas Madrid- Ganar Móstoles, pregunta en relación a la queja presentada por



estar cerrado el centro de juventud Las Trece Rosas sin avisar a las personas citadas.

- El grupo municipal Popular pregunta si se pueden cerrar los centros municipales.

En sesión ordinaria de 17 de noviembre de 2021.

Se dio cuenta de las sugerencias y reclamaciones presentadas desde el 1 de julio al 31 de agosto de 2021, haciendo mención la Sra. Presidenta a que la mayoría de las reclamaciones son originadas por la cita previa señalando que ya se ha suprimido dicho sistema atendiendo ahora a los ciudadanos por orden de llegada, produciéndose la siguiente intervención:

El grupo municipal Ciudadanos sugiere dado la complejidad del problema del montacargas de la Casa Consistorial y su difícil solución, pensar en dar otra solución al margen de las revisiones del montacargas.

4.3. Actuaciones acometidas por la administración municipal.

Además de la atención y toma en consideración de todas las reclamaciones, se destacan las siguientes actuaciones municipales extraídas de los datos obrantes en las contestaciones al ciudadano:

- En cuanto a las reclamaciones presentadas como consecuencia de la implantación de la cita previa, indicar que el 13 de octubre se eliminó el sistema de cita previa para la atención presencial, tanto en el Registro General y Estadística como en las Juntas de distrito y Oficina de Atención al Vecino, volviendo así a la situación previa a la pandemia.
No obstante, señalar que los ciudadanos tienen a su disposición medio telemáticos a través de los cuales pueden realizar sus gestiones.
- Se han supervisado los procedimientos de asertividad de los empleados públicos y se ha recabado cuanta información ha sido necesaria para corregir el correcto trato de los trabajadores con los ciudadanos.
- Se ha recordado a todas las Áreas afectadas por reclamaciones que deben contestar los escritos dirigidos al Ayuntamiento en un tiempo prudencial y cumpliendo la normativa.
- En cuanto a las quejas por la reducción de horario de la sala de estudio de la biblioteca municipal del Centro Norte-Universidad respecto al de la biblioteca municipal de Móstoles Central, indicar que ambas mantienen el mismo horario cerrando 15 minutos para realizar la desinfección de espacios. Así mismo indicar que la Biblioteca de Parque Coimbra ya se encuentra abierta.



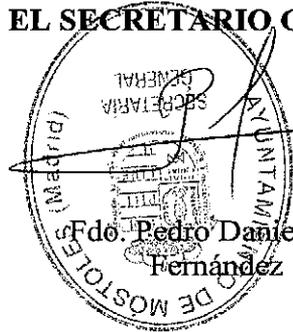
4.4. Actuaciones relativas al correcto funcionamiento del Libro de Sugerencias y Reclamaciones.

Se han mantenido reuniones periódicas entre Secretaria General y la responsable del Registro General Municipal, para supervisar el funcionamiento de la tramitación del Libro de Reclamaciones y Sugerencias. Igualmente se mantiene relación fluida con el personal adscrito a las Juntas de Distrito y Oficinas de Atención Ciudadana para el buen funcionamiento del sistema de Sugerencias y Reclamaciones.

En las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano, así como en los centros municipales de mayor relevancia se encuentran a disposición de los ciudadanos el díptico informativo de la Comisión.

En Móstoles, 7 de enero de 2022.

EL SECRETARIO GENERAL.



Fdo. Pedro Daniel Rey
Fernández

ANEXO I: CLASIFICACIÓN Y CODIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.

Por tipo de comunicación:

Tipo de comunicación:	
Q	Queja
S	Sugerencia
CS	Reclamación relativa a los compromisos de las Cartas de Servicio.

Por tipo de canal de entrada:

Canal de entrada:	
1	Presencial
	A Registro General
	B Junta de Distrito 1 Centro
	C Junta de Distrito 2 Norte-Universidad
	D Junta de Distrito 3 Sur-Este
	E Junta de Distrito 4 Oeste
	F Junta de Distrito 5 Coímbra-Guadarrama
	G Oficina de Atención al Vecino
2	Sede electrónica.

Por tipo de unidad administrativa afectada:

Unidades Administrativas del Ayuntamiento			
Código	Unidad Administrativa	Código	Unidad Administrativa
AG	Archivo General	LGR	Limpieza viaria y Gestión de Residuos
AJ	Asesoría Jurídica	MAN	Mantenimiento
SEGB	Bomberos	MAM	Medio Ambiente
CO	Consumo	MOD	Modernización y Calidad.
CON	Contratación	MOV	Movilidad
CU	Cultura	MUJ	Mujer-Igualdad
DEP	Deportes	NTE	Nuevas Tecnologías
DGP	Dirección General de Gestión Presupuestaria y contabilidad.	PJ	Parques y Jardines
DGT	Dirección General de Gestión Tributaria y Recaudación	PC	Participación Ciudadana
DGS	Dirección General del Suelo	PAT	Patrimonio
ED	Educación	PEI	Patronato de Escuelas Infantiles
EMP	Empleo EMPESA	P	Personal (RR.HH)
EST	Estadística	SEGP	Policía Municipal
FES	Festejos	RG	Registro General
GMU	Gerencia Municipal de Urbanismo.	SAN	Sanciones
INF	Infraestructuras	SA	Sanidad
INT	Intervención General	SG	Secretaría General.
JD1	Junta de Distrito 1 Centro	SSO	Servicios Sociales
JD2	Junta de Distrito 2 Norte-Universidad	TES	Tesorería
JD3	Junta de Distrito 3 Sur-Este	TEA	Tribunal Económico Administrativo
JD4	Junta de Distrito 4 Oeste	URB	Urbanismo
JD5	Junta de Distrito 5 Coimbra-Guadarrama	VA	Viviendas y aparcamientos.-IMS
JUV	Juventud		Presidencia
			Ingresos y Coordination
			Recaudación Ejecutiva
			Gestión de Cobros

Por medio de prestación del servicio:

Medio de prestación del servicio:	
0	Medios no electrónicos.
1	Medios electrónicos.



Por motivo de la reclamación y sugerencia:

Motivo de la Reclamación/Sugerencia.			
CODIFICACIÓN PARA SERVICIOS PRESTADOS POR MEDIOS NO ELECTRÓNICOS.		CODIFICACIÓN PARA SERVICIOS PRESTADOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS.	
1	ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES.	6	ACCESIBILIDAD, HORARIOS Y USABILIDAD
11	Accesibilidad geográfica.	61	Fallos o interrupciones en el acceso a los escenarios electrónicos (página Web, sede electrónica).
12	Barreras físicas o arquitectónicas.	62	Dificultades de acceso para personas con discapacidad.
13	Horarios de atención.	63	Calendario y horarios de acceso y funcionamiento
14	Tiempos de espera excesivos.	64	Tiempos excesivos de acceso, navegación, descarga o utilización.
15	Espacio/condiciones ambientales/mobiliario	65	Diseño global, estilo gráfico y estética.
16	Recursos tecnológicos	66	Funcionalidad y facilidad de navegación y realización de trámites o servicios.
17	Señalización	67	Otros: accesibilidad, horarios y usabilidad.
18	Otros: Accesibilidad horarios e instalaciones.		
2	INFORMACIÓN	7	INFORMACIÓN
21	Accesibilidad a la información.	71	Acceso online a la información.
22	Información previa insuficiente o deficiente sobre los requisitos para el servicio o trámite a realizar.	72	Información online deficiente, desactualizada o incompleta sobre el servicio o trámite a realizar
23	Información deficiente o incompleta.		
24	Tiempos excesivos de respuesta a consultas.	73	Tiempos excesivos de respuesta a consultas online o telefónicas
25	No disponibilidad de información en lenguas cooficiales u otras lenguas.	74	No disponibilidad de información en lenguas cooficiales u otras lenguas.
26	Otros: información.	75	Otros: información.
3	EMPLEADOS PÚBLICOS	8	ATENCIÓN AL CIUDADANO
31	Falta de competencia.	81	Falta de asistencia personalizada online o telefónica.
32	Falta de cortesía o educación.	82	Asistencia personalizada inadecuada.
33	Falta de interés en la atención al ciudadano.	83	Utilización de canales de contacto o contestación distintos a los elegidos por el usuario.
34	Falta de equidad en el trato.	84	Soluciones insatisfactorias a los problemas planteados.
35	Falta de comprensión o interés por los problemas planteados.	85	Otros: atención al ciudadano.
36	Otros empleados públicos.		
4	SERVICIO PRESTADO	9	SERVICIO PRESTADO
41	Errores e la prestación del servicio.	91	Errores en la prestación del servicio.
42	Falta de simplicidad en el procedimiento.	92	Falta de simplicidad en el procedimiento.
43	Petición de documentación innecesaria. Problemas de coordinación entre unidades.	93	Petición de documentación innecesaria. Problemas de interoperabilidad entre administraciones.
44	Tiempos tramitados excesivos.	94	Tiempos de tramitación excesivos
45	Incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio.	95	Incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio.
46	Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano.	96	Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano.
47	Otros: servicio.	97	Otros: servicio.
5	OTRAS CAUSAS.	10	OTRAS CAUSAS
51	Detallar.	101	Detallar